

TeemantSoft

Politique de

Confidentialité

(RGPD EUROPE)

Révision : 1.03
Dernière mise à jour : 01/01/26
Prise d'effet : 01/01/2026

1. Introduction

Cette Politique de Confidentialité s'applique si vous résidez dans l'Espace Économique Européen (EEE), en Suisse ou au Royaume-Uni. Si vous résidez en dehors de ces zones, une version adaptée de notre Politique de Confidentialité pourrait s'appliquer selon votre région.

Chez TeemantSoft, nous respectons votre vie privée et nous engageons fermement à garantir la sécurité des informations que nous recueillons auprès de vous ou qui vous concernent. Cette Politique de Confidentialité décrit nos pratiques relatives aux Données à Caractère Personnel que nous collectons lorsque vous interagissez avec notre plateforme, nos applications et nos services (ci-après dénommés collectivement les "Services").

Veuillez noter que cette Politique de Confidentialité ne s'applique pas au contenu que nous traitons pour le compte de nos clients utilisant des offres spécifiques, telles que nos API intégrées avec des services tiers. Notre utilisation de ces données est régie par les accords contractuels conclus avec ces clients et les réglementations locales applicables.

Pour toute information supplémentaire sur la façon dont nous collectons et utilisons les données d'apprentissage pour améliorer nos services et nos modèles linguistiques, et sur les choix qui s'offrent à vous concernant ces informations, veuillez consulter notre documentation relative à la protection des données.

2. Données à Caractère Personnel collectées

Chez TeemantSoft, nous collectons et traitons différentes catégories de données personnelles pour fournir nos services, optimiser l'expérience utilisateur et garantir la conformité de notre plateforme. Voici les types de données que nous collectons :

2.1. Informations liées au Compte Administratif

- **Utilisateurs Administratifs** (Administrators, Bot Builders, Bot Managers) : Nous collectons des informations telles que le nom, le prénom, le numéro de téléphone, l'adresse e-mail et le paramètre de langue (locale) pour créer et gérer les comptes administratifs sur la plateforme TeemantSoft.
- **Bot Users** : Pour les utilisateurs finaux de la plateforme, nous collectons les mêmes informations de base (nom, prénom, numéro de téléphone, adresse e-mail et locale) si elles sont fournies directement ou par l'entreprise cliente utilisant TeemantSoft.

2.2. Contenu des Fils de Conversation avec Gemma

- **Conversations** : Nous enregistrons les conversations entre les utilisateurs et Gemma, notre assistant virtuel, pour garantir le bon fonctionnement des services, gérer le support client, et pour améliorer la plateforme.
- **Données Sensibles dans les Conversations** : Dans certains cas, les clients peuvent demander des informations personnelles ou sensibles via Gemma, par exemple, des noms, prénoms, contacts d'urgence ou des informations médicales en cas d'accident. TeemantSoft limite la collecte de telles données et encourage les clients à recueillir uniquement les informations nécessaires.
 - **Mesures de Protection** : TeemantSoft applique des pratiques d'anonymisation et pseudonymisation lorsque cela est possible pour protéger la confidentialité des utilisateurs. Les clients sont responsables d'obtenir le consentement explicite des utilisateurs lorsqu'ils collectent des informations sensibles.

2.3. Informations liées à la Communication

Si vous nous contactez via e-mail, support client, ou d'autres moyens, nous collectons les informations que vous nous fournissez (nom, coordonnées et contenu des messages) pour répondre à vos demandes, fournir de l'assistance et améliorer nos services.

2.4. Informations Techniques Recueillies Automatiquement

Lorsque vous utilisez ou interagissez avec la plateforme TeemantSoft, nous collectons automatiquement certaines données techniques :

- **Données de Connexion** : Nous recueillons des informations comme l'adresse IP, le type et la version de navigateur, la date et l'heure de votre accès et votre fuseau horaire.
- **Informations sur l'Appareil et Cookies** : Nous collectons des informations concernant le nom de l'appareil, le système d'exploitation et les identifiants de l'appareil, ainsi que des données de cookies pour faciliter la connexion et améliorer votre expérience de navigation. Pour plus de détails, consultez notre Politique en matière de Cookies.

2.5. Données Personnelles de Tiers

Dans le cadre de certains processus ou interactions spécifiques, nos clients peuvent collecter, via TeemantSoft, des données personnelles concernant des tiers (ex : contacts d'urgence, informations médicales). TeemantSoft recommande à ses clients de veiller à obtenir le consentement préalable de toute personne dont les données sont collectées, conformément aux exigences du RGPD.

2.6. Traitement des Données par des Tiers

Pour fournir certaines fonctionnalités et améliorer nos Services, TeemantSoft utilise des services de partenaires tiers, chacun ayant ses propres engagements de conformité avec le RGPD.

Pour offrir des fonctionnalités optimisées et une expérience utilisateur de qualité, TeemantSoft collabore avec plusieurs partenaires tiers pour le traitement de certaines données, chacun d'eux respectant des normes de conformité RGPD rigoureuses.

2.6.1. OpenAI (API d'Intelligence Artificielle)

TeemantSoft utilise les services d'OpenAI pour le fonctionnement de Gemma, notre assistant virtuel.

Données traitées par OpenAI : Les interactions des utilisateurs avec Gemma peuvent être envoyées à OpenAI pour générer des réponses. Ces échanges sont traités conformément à la politique de confidentialité d'OpenAI.

Pour plus d'informations, consultez la politique de confidentialité d'OpenAI, chapitre 1.

<https://openai.com/fr-FR/policies/privacy-policy/>

2.6.2. Mistral AI (API d'Intelligence Artificielle)

TeemantSoft utilise les services de Mistral AI en complément d'OpenAI pour certaines fonctionnalités de traitement du langage naturel.

Données traitées par Mistral AI : Les messages envoyés par les utilisateurs dans certains scénarios de conversation peuvent être partagés avec Mistral AI afin de générer des réponses pertinentes.

Pour plus d'informations, consultez la politique de confidentialité de Mistral AI, <https://mistral.ai/static/doc/fr-politique-de-confidentialite.pdf>

2.6.3. Infobip (API de Communication Multicanal)

TeemantSoft utilise Infobip pour faciliter les communications multicanal, y compris celles via WhatsApp.

Données traitées par Infobip : Les numéros de téléphone et les messages envoyés par les utilisateurs sont transmis via Infobip pour assurer des échanges fluides et sécurisés. La politique de confidentialité d'Infobip fournit des détails supplémentaires.

Des explications détaillées sur les données collectées sont données sur ce lien, <https://www.infobip.com/overview-of-our-key-privacy-practices>

2.6.4. Meta WhatsApp Business (Canal de Communication)

Les services de communication via WhatsApp sont fournis par Meta WhatsApp Business.

Données traitées par WhatsApp : Les messages et métadonnées des conversations sur WhatsApp peuvent être traités par Meta en conformité avec les pratiques de sécurité et de confidentialité établies. Vous trouverez plus d'informations dans la politique de confidentialité de WhatsApp concernant leur engagement RGPD.

Des explications détaillées sur les données collectées sont disponibles sur ce lien, https://www.whatsapp.com/legal/privacy-policy-eea?lang=fr_FR#privacy-policy-information-we-collect

Il existe certaines limitations concernant la nature des données qui pourront être collectées en utilisant le canal WhatsApp, plus de détails sont données sur ce lien : <https://business.whatsapp.com/policy>

2.6.5. Google Chat (Canal de Communication)

Google Chat (Canal de Communication)

Les services de communication via Google Chat sont fournis par Google.

Les messages et métadonnées des conversations sur Google Chat peuvent être traités par Google conformément à leurs pratiques de sécurité et de confidentialité. Cela permet de garantir des échanges fiables et sécurisés entre les utilisateurs et TeemantSoft.

Des informations détaillées sur les données collectées et leur traitement sont disponibles sur ces liens :

Conditions de confidentialité de Google : <https://policies.google.com/privacy>

Politique de confidentialité de Google Chat :

https://workspace.google.com/intl/fr/terms/user_features.html

2.6.6. Microsoft Teams (Canal de Communication)

TeemantSoft utilise Microsoft Teams comme canal de communication supplémentaire pour faciliter les échanges entre les utilisateurs et nos services.

Données traitées par Microsoft Teams : Les messages, fichiers partagés et métadonnées des conversations effectuées via Microsoft Teams peuvent être traités par Microsoft conformément à leurs pratiques de sécurité et de confidentialité. Ces traitements permettent d'assurer des échanges sécurisés et optimisés dans le cadre des interactions via la plateforme TeemantSoft.

Microsoft Teams peut également collecter des données techniques relatives aux dispositifs utilisés (adresse IP, type de navigateur, etc.) pour garantir la qualité et la sécurité des échanges.

Pour plus d'informations, consultez la **Politique de Confidentialité de Microsoft :**

<https://privacy.microsoft.com/fr-fr/privacystatement>

et les **Conditions spécifiques à Microsoft Teams :**

<https://learn.microsoft.com/fr-fr/microsoftteams/teams-privacy>

2.6.7. Mistral OCR (Reconnaissance Optique de Caractères)

TeemantSoft utilise Mistral OCR pour extraire automatiquement des informations à partir de documents visuels structurés.

Données traitées par Mistral OCR : Images ou PDF de documents (constats, formulaires, pièces justificatives) transmis via la plateforme peuvent être analysés à des fins d'extraction automatisée de données. Ces documents peuvent contenir des Données à Caractère Personnel.

Pour plus d'informations, consultez la politique de confidentialité de Mistral AI,

<https://mistral.ai/static/doc/fr-politique-de-confidentialite.pdf>

2.6.8. Microsoft OCR (Reconnaissance Optique de Caractères)

TeemantSoft fait appel aux services de reconnaissance de documents proposés par Microsoft, **Azure Document Intelligence** pour des extractions avancées à partir de formulaires structurés.

Données traitées par Microsoft : Les documents fournis via TeemantSoft peuvent être analysés par Azure Document Intelligence (anciennement Form Recognizer) pour en extraire les informations nécessaires à l'automatisation de tâches administratives ou de reporting.

Pour plus d'informations, consultez la politique de confidentialité de Microsoft, <https://www.microsoft.com/fr-fr/privacy/privacystatement>

2.6.9. ScaleWay (Hébergement de Données)

TeemantSoft héberge son infrastructure chez ScaleWay pour un stockage sécurisé des données de la plateforme.

Données traitées par ScaleWay : ScaleWay gère l'hébergement sécurisé des données personnelles, des fichiers d'interaction et des paramètres utilisateurs. Pour plus d'informations, consultez la politique de confidentialité de ScaleWay.

Des explications détaillées sur les données collectées sont données en anglais sur ce lien, <https://www.scaleway.com/fr/politique-confidentialite/>

2.6.10. Responsabilité des Données Collectées par les Clients

Dans certains cas, les données collectées via la plateforme TeemantSoft (par exemple, nom, prénom, date de naissance ou toute autre information personnelle demandée par Gemma) sont gérées par nos clients. Cela signifie que :

- **Conservation des Données** : Nos clients sont responsables de définir la durée de conservation des données collectées.
- **Base Juridique du Traitement** : Il appartient à nos clients de s'assurer qu'ils disposent d'une base légale adéquate pour collecter et traiter ces données conformément au RGPD.
- **Anonymisation et Suppression** : Nos clients doivent également décider si et quand anonymiser ou supprimer ces données.

3. Utilisation des Données

TeemantSoft utilise les données personnelles collectées pour plusieurs finalités, dans le respect des principes de sécurité et de confidentialité des informations. Voici les principales utilisations :

3.1. Fourniture des Services

Les données sont utilisées pour offrir les fonctionnalités de notre plateforme, notamment :

- **Accès et gestion des comptes** : Les informations de compte, telles que le nom, prénom, e-mail et numéro de téléphone, sont essentielles pour permettre aux administrateurs, constructeurs et gestionnaires de bots de se connecter et d'utiliser les fonctions de la plateforme.
- **Interactions avec Gemma** : Les conversations entre les utilisateurs et l'assistant virtuel Gemma sont traitées pour fournir des réponses et pour améliorer la qualité des interactions.

3.2. Amélioration des Services et Support Technique

TeemantSoft utilise également les données pour optimiser ses services :

- **Analyse des conversations** : Nous analysons de façon anonyme les fils de conversation pour améliorer la précision et la pertinence des réponses fournies par Gemma.
- **Assistance technique** : Les informations collectées permettent à nos équipes de support de fournir une assistance aux utilisateurs et de résoudre rapidement tout problème technique.

3.3. Sécurité et Protection des Données

Nous utilisons certaines informations personnelles pour garantir la sécurité et la protection de vos données :

- **Prévention de la fraude** : Les informations de connexion et les identifiants d'appareil sont utilisés pour surveiller et prévenir les accès non autorisés, ainsi que pour détecter d'éventuels comportements suspects.
- **Chiffrement et anonymisation** : Nous appliquons des méthodes de pseudonymisation et d'anonymisation pour protéger les données, en particulier dans les cas où des informations sensibles peuvent être traitées dans les conversations avec Gemma.

3.4. Conformité Légale et Réglementaire

Nous traitons également les données pour répondre aux obligations légales :

- **Exigences légales** : TeemantSoft peut être tenu de conserver certaines informations ou de les divulguer à des autorités compétentes si requis par la loi.
- **Conformité contractuelle** : Dans les cas où nous traitons des données pour le compte de nos clients, les traitements sont réalisés selon les termes convenus dans nos accords avec ces derniers.

3.5. Usage des Données par des Services Tiers

Pour améliorer certaines fonctionnalités et fournir une expérience optimale, TeemantSoft partage des données spécifiques avec des services tiers :

- **OpenAI (pour l'IA de Gemma)** : Les conversations peuvent être partagées avec OpenAI pour l'analyse et la génération de réponses.
- **Infobip et Meta WhatsApp (pour la messagerie)** : Les données de contact (numéros de téléphone, contenu des messages) sont traitées par Infobip et Meta pour la communication sur WhatsApp.
- **ScaleWay (hébergement)** : Toutes les données hébergées sur notre infrastructure sont stockées en toute sécurité chez ScaleWay.

4. Partage des données

Pour fournir nos services et optimiser les fonctionnalités de la plateforme TeemantSoft, nous partageons certaines données personnelles avec des partenaires externes. Nous sélectionnons ces partenaires avec soin et veillons à ce qu'ils respectent les normes de confidentialité et les exigences du RGPD.

4.1. Partenaires pour l'Intelligence Artificielle

- **OpenAI** : Nous partageons des informations de conversation avec OpenAI, notre fournisseur d'intelligence artificielle, pour permettre à Gemma, notre assistant virtuel, de générer des réponses précises et personnalisées. Les données traitées incluent les entrées des utilisateurs sous forme de texte, qui sont transmises à OpenAI pour traitement.

Pour plus d'informations, consultez la politique de confidentialité d'OpenAI :

<https://openai.com/fr-FR/policies/privacy-policy/>

- **Mistral AI** : Dans certains scénarios de conversation ou pour des fonctionnalités spécifiques de traitement du langage naturel, TeemantSoft partage également des informations de conversation avec Mistral AI. Les données traitées par Mistral AI incluent les entrées textuelles des utilisateurs, transmises dans le cadre de l'exécution des services d'intelligence artificielle. Ces données sont traitées dans le respect des engagements de confidentialité et de sécurité de Mistral AI.
Pour plus d'informations, consultez la politique de confidentialité de Mistral AI :
<https://mistral.ai/static/doc/fr-politique-de-confidentialite.pdf>

4.2. Partenaires de Communication Multicanal

- **Infobip** : Pour les échanges multicanaux, y compris les communications via WhatsApp, nous faisons appel aux services d'Infobip. Infobip traite les données de contact des utilisateurs, telles que les numéros de téléphone et les messages envoyés, pour faciliter la communication fluide entre les utilisateurs et TeemantSoft.

Des explications plus détaillées sur le partage de données de Infobip avec ses partenaires sont données sur ce lien, <https://www.infobip.com/policies/processors>

D'autres informations concernant la gestion du partage des données sont disponibles sur ce lien : <https://www.infobip.com/policies/data-transfer-agreement>

- **Meta WhatsApp Business** : Les messages et métadonnées des utilisateurs envoyés via WhatsApp sont traités par Meta. Ce traitement permet d'assurer des échanges en temps réel entre les utilisateurs et nos services. La gestion de ces données respecte les standards de sécurité et de confidentialité de Meta, détaillés dans leur Politique de Confidentialité.

Des explications détaillées concernant le partage des données sont disponibles sur ce lien, https://www.whatsapp.com/legal/privacy-policy-eea?lang=fr_FR#privacy-policy-information-you-and-we-share

- **Google Chat** : Nous utilisons Google Chat comme point d'entrée supplémentaire pour les échanges entre les utilisateurs et nos services. Les messages et métadonnées des communications via Google Chat sont traités par Google. Ce traitement permet de garantir des échanges fluides et sécurisés entre les utilisateurs et TeemantSoft, conformément aux politiques de confidentialité et de gestion des données de Google.

Des informations détaillées sur la gestion et le partage des données par Google sont disponibles sur ces liens :

<https://policies.google.com/privacy>

Politique de confidentialité de Google Chat

https://workspace.google.com/intl/fr/terms/user_features.html

- **Microsoft Teams** : Nous utilisons Microsoft Teams comme canal de communication supplémentaire pour les échanges entre les utilisateurs et nos services. Les messages, fichiers partagés et métadonnées des conversations via Microsoft Teams sont traités par Microsoft afin de garantir la fluidité et la sécurité des interactions. Microsoft peut également collecter des informations techniques (adresse IP, type de navigateur, etc.) pour optimiser la qualité du service.
Pour plus d'informations, consultez :

Politique de Confidentialité de Microsoft : <https://privacy.microsoft.com/fr-fr/privacystatement>

Conditions spécifiques à Microsoft Teams :

<https://learn.microsoft.com/fr-fr/microsoftteams/teams-privacy>

4.3. Partenaires OCR

- **Mistral OCR** : Pour les fonctionnalités d'extraction de texte à partir de documents visuels structurés (constats, formulaires, justificatifs), nous partageons les documents concernés avec Mistral OCR. Ces données sont traitées uniquement dans le cadre de la prestation OCR et ne sont pas conservées après traitement. Mistral OCR applique des standards de sécurité conformes aux exigences RGPD.

Pour plus d'informations, consultez la **politique de confidentialité de Mistral AI** :

<https://mistral.ai/static/doc/fr-politique-de-confidentialite.pdf>

- **Microsoft OCR (Azure Document Intelligence)** : Dans certains cas nécessitant des extractions avancées, TeemantSoft fait appel à Azure Document Intelligence (Microsoft OCR) pour analyser des documents structurés. Les documents fournis sont traités exclusivement pour la finalité d'extraction, conformément aux politiques de confidentialité de Microsoft.

Pour plus d'informations, consultez la **politique de confidentialité de Microsoft** :

<https://privacy.microsoft.com/fr-fr/privacystatement>

4.4. Partenaire d'Hébergement

- **ScaleWay** : L'infrastructure de TeemantSoft est hébergée sur les serveurs sécurisés de ScaleWay, garantissant la conservation et la gestion des données personnelles, des interactions et des paramètres utilisateurs. ScaleWay assure une protection continue des informations stockées, en conformité avec le RGPD.

Des explications détaillées concernant le partage des données sont disponibles sur ce lien, <https://www.scaleway.com/fr/politique-confidentialite/>

4.5. Cadre Contractuel et Sécurité des Données Partagées

TeemantSoft exige de ses partenaires qu'ils appliquent des pratiques de protection des données conformes au RGPD. Chacun des partenaires avec lesquels nous collaborons est tenu, via des accords contractuels, de garantir la confidentialité, l'intégrité et la sécurité des données que nous partageons. Les informations sont partagées uniquement dans la mesure nécessaire pour offrir les services ou en améliorer la qualité.

4.6. Droits des Utilisateurs

En cas de partage de données personnelles avec des partenaires tiers, les utilisateurs de TeemantSoft conservent leurs droits d'accès, de rectification, de suppression et de limitation du traitement, comme stipulé dans le RGPD.

Pour exercer ces droits, vous pouvez nous contacter à tout moment par les moyens indiqués dans cette politique de confidentialité.

5. Conservation des données

TeemantSoft s'engage à conserver les données personnelles uniquement pour la durée nécessaire aux finalités pour lesquelles elles ont été collectées, en conformité avec les exigences du RGPD. La durée de conservation varie en fonction de la nature des données et des obligations légales associées.

5.1. Durée de Conservation des Données

- **Informations de Compte (Administrateurs, Bot Builders, Bot Managers, Bot Users)** : Les informations de compte, telles que les noms, prénoms, e-mails et numéros de téléphone, sont conservées aussi longtemps que le compte est actif. Une fois le compte clôturé, ces données seront supprimées ou anonymisées dans un délai de **12 mois**, sauf en cas de nécessité légale de les conserver plus longtemps.
- **Conversations avec l'Assistant Virtuel Gemma** : Les fils de conversation sont conservés pendant une durée maximale de **6 mois** pour permettre l'amélioration des services, la résolution de problèmes et l'assistance technique. Après cette période, les conversations sont supprimées ou anonymisées pour des analyses ultérieures, sauf demande contraire du client.
- **Informations de Communication** : Les données recueillies dans le cadre des communications avec notre support client (nom, coordonnées, contenu des messages) sont conservées pendant une période de **2 ans** à des fins d'assistance et d'amélioration des services, puis supprimées ou anonymisées.
- **Informations Techniques (Données de Connexion et Informations sur l'Appareil)** : Ces données sont conservées pendant une durée maximale de **12 mois** après leur collecte, à des fins de sécurité et de prévention de la fraude.

5.2. Conservation des Données Sensibles

Dans certains cas, les conversations avec Gemma peuvent inclure des informations sensibles ou des données personnelles de tiers (ex. : informations médicales). Ces données sont traitées avec une attention particulière et sont soit :

- **Pseudonymisées ou anonymisées** dès que possible si elles ne sont plus nécessaires pour le service.
- **Supprimées immédiatement après le traitement** si elles ne sont pas requises pour l'assistance continue ou l'amélioration des services.

5.3. Archivage et Suppression

- **Suppression ou Anonymisation Automatique** : À la fin des périodes de conservation mentionnées ci-dessus, les données sont automatiquement supprimées ou anonymisées dans nos systèmes.
- **Conservation Légale et Contractuelle** : Dans certains cas, des obligations légales peuvent nous imposer de conserver certaines données personnelles pour des périodes plus longues. Lorsque cela est requis, nous archivons ces données de manière sécurisée et limitons leur accès strictement aux personnes autorisées.

5.4. Droits des Utilisateurs

Les utilisateurs de TeemantSoft disposent du droit de demander la suppression de leurs données personnelles avant la fin des périodes de conservation prévues, sous réserve de toute obligation légale de conservation. Pour exercer ce droit, vous pouvez nous contacter aux coordonnées fournies dans cette politique de confidentialité.

5.5. Conservation des Données par nos Partenaires

Dans le cadre de notre collaboration avec des prestataires tiers pour certains aspects de nos services, certains partenaires peuvent également conserver les données personnelles pour les finalités spécifiques pour lesquelles nous leur avons confié les données. Nous sélectionnons nos partenaires en fonction de leurs engagements en matière de sécurité et de conformité RGPD, et nous veillons à ce qu'ils respectent des durées de conservation conformes aux exigences légales.

- **OpenAI (Assistant Virtuel Gemma)** : Les interactions avec l'assistant virtuel peuvent être temporairement stockées par OpenAI pour générer les réponses et améliorer la précision des modèles linguistiques. OpenAI applique ses propres règles de conservation, spécifiées dans sa Politique de Confidentialité, pour les données traitées via leurs API. TeemantSoft s'assure que les données sensibles ou personnelles ne sont pas conservées plus longtemps que nécessaire.
- **Mistral AI (Assistant Virtuel Gemma)** : Les interactions utilisateurs transmises à Mistral AI pour les besoins de génération de réponses via notre assistant virtuel Gemma peuvent être temporairement stockées par Mistral AI. La conservation de ces données est limitée à une durée maximale de 30 jours, nécessaire à la prévention des abus et à l'amélioration des performances des modèles. Passé ce délai, les données sont supprimées des systèmes de Mistral AI, conformément à leurs engagements de confidentialité. Aucune donnée sensible ou à caractère personnel n'est conservée plus longtemps que nécessaire.

- **Infobip et Meta WhatsApp (Communication Multicanal)** : Les données de messagerie (numéros de téléphone, contenu des messages) envoyées via Infobip et Meta WhatsApp sont conservées par ces partenaires selon des durées limitées, dans le respect des pratiques et exigences RGPD. Pour plus de détails, veuillez consulter les politiques de confidentialité d'Infobip et de WhatsApp Business.
- **Google Chat** : Nous utilisons Google Chat comme un point d'entrée pour les interactions. Les messages et métadonnées des communications via Google Chat peuvent être traités par Google. Ces traitements sont effectués conformément aux politiques de confidentialité de Google et de Google Chat.

Pour plus d'informations, veuillez consulter les Conditions de confidentialité de Google <https://policies.google.com/privacy> et la Politique de confidentialité de Google Chat https://workspace.google.com/intl/fr/terms/user_features.html .

- **Microsoft Teams** : Nous utilisons Microsoft Teams comme canal de communication supplémentaire pour les interactions avec les utilisateurs. Les messages, fichiers partagés et métadonnées des conversations via Microsoft Teams peuvent être traités par Microsoft. Ces traitements sont réalisés dans le cadre des politiques de confidentialité de Microsoft et des conditions spécifiques à Microsoft Teams. Les données sont conservées par Microsoft pendant la durée nécessaire à la fourniture du service, dans le respect des exigences légales et des engagements de confidentialité.

Pour plus d'informations, veuillez consulter :

Politique de confidentialité de Microsoft :
<https://privacy.microsoft.com/fr-fr/privacystatement>

Conditions spécifiques à Microsoft Teams
<https://learn.microsoft.com/fr-fr/microsoftteams/teams-privacy>.

- **Mistral OCR (Reconnaissance Optique de Caractères)** : Les documents transmis à Mistral OCR dans le cadre des fonctionnalités d'extraction de texte (constats, formulaires, justificatifs) sont traités en temps réel et **ne sont pas conservés après traitement**. Mistral OCR s'engage à ne conserver aucune copie des fichiers traités dans ses systèmes.

- **Microsoft OCR (Azure Document Intelligence)** : TeemantSoft fait appel aux services d'Azure Document Intelligence (Microsoft OCR) pour certaines extractions de données à partir de documents structurés. Microsoft ne conserve pas les documents transmis via API, conformément aux engagements contractuels et aux conditions de confidentialité de Microsoft Azure. Les données extraites peuvent être conservées temporairement pour la finalité du traitement, mais aucun stockage des documents originaux n'est effectué à long terme par Microsoft.
- **ScaleWay (Hébergement des Données)** : Nos données sont hébergées chez ScaleWay, qui applique des mesures strictes de conservation et d'archivage des données conformément au RGPD. La durée de conservation des données dans les infrastructures de ScaleWay est limitée aux besoins opérationnels et aux obligations contractuelles de TeemantSoft.

Des explications détaillées concernant la conservation des données sont disponibles sur ce lien, <https://www.scaleway.com/fr/politique-confidentialite/>

5.6. Surveillance et Respect des Durées de Conservation

TeemantSoft s'assure, par le biais d'accords contractuels, que chaque partenaire applique une conservation des données conforme au RGPD et n'utilise les informations partagées que pour les finalités nécessaires au service. Nous effectuons des vérifications régulières pour nous assurer que les engagements en matière de conservation des données sont respectés par chaque partenaire.

5.7. Données Collectées pour le Compte des Clients

Lorsque les données personnelles sont collectées par la plateforme TeemantSoft pour le compte d'un client, c'est ce dernier qui est responsable de définir les durées de conservation et de veiller à leur conformité légale. TeemantSoft met à disposition des outils techniques pour faciliter la gestion de la conservation et de l'anonymisation, mais la responsabilité finale incombe au client.

6. Droits des Utilisateurs

Conformément au RGPD, les utilisateurs de TeemantSoft disposent de droits relatifs à leurs données personnelles. TeemantSoft est engagé à faciliter l'exercice de ces droits et à traiter chaque demande avec diligence.

6.1. Droit d'Accès

Les utilisateurs peuvent demander l'accès aux données personnelles que TeemantSoft détient à leur sujet. Ce droit permet de recevoir des informations sur les données collectées, les finalités du traitement, les catégories de destinataires et les durées de conservation.

6.2. Droit de Rectification

Les utilisateurs ont le droit de demander la rectification de leurs données personnelles inexactes ou incomplètes. TeemantSoft met à jour ces informations pour garantir leur exactitude et leur pertinence.

6.3. Droit de Suppression

Aussi appelé « droit à l'oubli », ce droit permet aux utilisateurs de demander la suppression de leurs données personnelles dans certains cas, par exemple, lorsque les données ne sont plus nécessaires pour les finalités pour lesquelles elles ont été collectées ou traitées, ou lorsque le consentement est retiré.

6.4. Droit à la Limitation du Traitement

Les utilisateurs peuvent demander que le traitement de leurs données personnelles soit limité dans certains cas, par exemple, lorsqu'ils contestent l'exactitude des données ou s'opposent au traitement.

6.5. Droit à la Portabilité des Données

Les utilisateurs ont le droit de recevoir leurs données personnelles dans un format structuré, couramment utilisé et lisible par machine, afin de les transmettre à un autre responsable de traitement, lorsque cela est techniquement possible.

6.6. Droit d'Opposition

Les utilisateurs peuvent s'opposer, pour des motifs légitimes, au traitement de leurs données personnelles, notamment dans le cadre d'activités de marketing direct.

6.7. Retrait du Consentement

Lorsque le traitement des données personnelles est basé sur le consentement, les utilisateurs ont le droit de retirer leur consentement à tout moment. Le retrait de consentement n'affecte pas la licéité des traitements effectués avant ce retrait.

6.8. Droit de Dépôt de Réclamation

Les utilisateurs ont le droit de déposer une réclamation auprès d'une autorité de contrôle compétente en matière de protection des données, s'ils estiment que leurs droits n'ont pas été respectés.

6.9. Exercices des Droits

Pour exercer ces droits, les utilisateurs peuvent contacter TeemantSoft via les coordonnées fournies dans cette Politique de Confidentialité. TeemantSoft répondra aux demandes dans les délais requis par le RGPD et informera les utilisateurs de toute action prise à la suite de leur demande.

Les utilisateurs finaux ayant interagi avec les services gérés par un client via TeemantSoft doivent contacter directement ce client pour toute demande relative à l'accès, la rectification ou la suppression de leurs données personnelles collectées par ce biais.

7. Mises à Jour de la Politique de Confidentialité

TeemantSoft peut être amené à mettre à jour cette Politique de Confidentialité pour refléter des changements dans ses pratiques, dans le cadre de l'évolution de ses services, des exigences légales, ou des normes de l'industrie.

7.1. Fréquence des Mises à Jour

Nous révisons régulièrement notre Politique de Confidentialité et nous mettrons à jour celle-ci au moins une fois par an ou dès que nécessaire en cas de changement important dans notre traitement des données personnelles.

7.2. Notification des Modifications

En cas de modification substantielle de cette Politique, TeemantSoft informera les utilisateurs de manière visible sur la plateforme ou par le biais de notifications par e-mail (si les informations de contact sont disponibles), au moins 30 jours avant l'entrée en vigueur des changements. Cette notification permettra aux utilisateurs de prendre connaissance des modifications et, le cas échéant, d'exercer leurs droits.

7.3. Acceptation des Modifications

La poursuite de l'utilisation de nos Services après l'entrée en vigueur des modifications de cette Politique de Confidentialité vaudra acceptation de ces modifications. Nous encourageons les utilisateurs à consulter régulièrement cette Politique de Confidentialité pour se tenir informés de nos pratiques en matière de protection des données personnelles.

8. Contact

Pour toute question, demande ou préoccupation concernant cette Politique de Confidentialité ou vos données personnelles, vous pouvez contacter TeemantSoft par les moyens suivants :

- **Adresse e-mail** : contact@teemantsoft.com
- **Adresse postale** (si nécessaire) : TeemantSoft OÜ, Sepapaja tn 6, Lasnamäe linnaosa, 15551 Tallinn, Estonie

Nous vous encourageons à nous contacter pour toute demande d'information ou d'assistance concernant vos droits en matière de données personnelles. Nous nous engageons à traiter chaque demande dans les meilleurs délais, conformément aux exigences du RGPD.

9. Bases Juridiques du Traitement

TeemantSoft traite vos données personnelles en se basant sur des bases juridiques conformes au RGPD. Voici un aperçu des finalités, des types de données concernées, des bases légales et des durées de conservation pour chaque type de traitement de données :

Finalités du Traitement	Données Concernées	Bases Légales	Durée de Conservation
Gestion des Comptes et Accès aux Services	Nom, prénom, e-mail, numéro de téléphone	Exécution d'un contrat	Pendant la durée du contrat, puis 12 mois après clôture du compte
Interactions avec Gemma (Assistant Virtuel)	Contenu des conversations	Intérêt légitime	Jusqu'à 6 mois, puis anonymisation
Amélioration des Services et Support Technique	Contenu des conversations, informations techniques	Intérêt légitime	Jusqu'à 12 mois pour analyse et optimisation
Prévention de la Fraude et Sécurité des Données	Données de connexion, identifiants d'appareil	Intérêt légitime	Jusqu'à 12 mois
Respect des Obligations Légales et Conformité	Données du compte utilisateur, communications clients	Obligation légale	Selon les exigences légales (ex : jusqu'à 5 ans pour certaines obligations)
Communication Multicanal (via Infobip et Meta WhatsApp)	Numéro de téléphone, contenu des messages	Consentement ou exécution d'un contrat	Selon la politique de conservation d'Infobip et WhatsApp
Communication Multicanal (Google Chat)	Contenu des messages, métadonnées	Consentement ou exécution d'un contrat	Selon la politique de conservation de Google



Communication Multicanal (Microsoft Teams)	Contenu des messages, fichiers, métadonnées	Consentement ou exécution d'un contrat	Selon la politique de conservation de Microsoft
Extraction de Données (Mistral OCR)	Documents visuels (PDF, images), données extraites	Intérêt légitime ou contrat	Pas de conservation des documents après traitement
Extraction de Données (Microsoft OCR)	Documents visuels (PDF, images), données extraites	Intérêt légitime ou contrat	Conservation temporaire pour traitement uniquement
Hébergement des Données (via ScaleWay)	Données de compte et contenu de la plateforme	Exécution d'un contrat	Selon la politique de conservation de ScaleWay

Explications Supplémentaires

- **Exécution d'un contrat** : Ces traitements sont nécessaires pour fournir les services demandés et assurer la gestion des comptes clients.
- **Intérêt légitime** : Utilisé pour les améliorations de services et pour garantir la sécurité, dans un équilibre avec les droits des utilisateurs.
- **Obligation légale** : Certains traitements sont obligatoires pour répondre aux exigences légales, par exemple pour la conservation des données à des fins fiscales ou pour des enquêtes de sécurité.

10. Transfert des Données Hors de l'Union Européenne

TeemantSoft s'engage à protéger les données personnelles de ses utilisateurs, y compris lorsqu'elles sont transférées en dehors de l'Espace Économique Européen (EEE). Certains de nos partenaires, tels qu'OpenAI, Infobip, et Meta, peuvent traiter des données en dehors de l'EEE pour offrir leurs services. Nous veillons à ce que tout transfert de données vers des pays tiers respecte les normes de sécurité et de confidentialité du RGPD.

10.1. Mécanismes de Protection des Transferts

Pour tout transfert de données en dehors de l'EEE, nous appliquons les garanties suivantes :

- **Clauses Contractuelles Types** : TeemantSoft utilise des Clauses Contractuelles Types (CCT) approuvées par la Commission Européenne dans les contrats avec ses partenaires pour garantir un niveau de protection adéquat des données transférées.
- **Certifications et Adhésion aux Cadres de Protection des Données** : Nos partenaires, lorsqu'ils sont basés aux États-Unis, peuvent être soumis à des cadres de protection comme l'EU-U.S. Data Privacy Framework (anciennement Privacy Shield), garantissant une conformité avec les exigences de protection des données de l'UE.
- **Mesures de Sécurité Supplémentaires** : Nous nous assurons que nos partenaires appliquent des mesures de sécurité additionnelles, comme le chiffrement et la pseudonymisation des données.

10.2. Droits des Utilisateurs Concernés par les Transferts

Les utilisateurs de TeemantSoft ont le droit de recevoir des informations concernant les transferts de leurs données en dehors de l'EEE. Pour toute question relative aux transferts de données, ou pour obtenir une copie des garanties mises en place, vous pouvez nous contacter via contact@teemantsoft.com.